

## ジャパンフィルター株式会社 選考理由

**取り組みテーマ：**ISO9001 を利用した方針管理とサステナブルマネジメントの導入・運用  
－「顧客価値」を起点としたマネジメントの導入－

**TQM 活動要素：**方針管理

ジャパンフィルター株式会社（以下、同社）は、ISO9001 を利用した方針管理とサステナブルマネジメントの導入・運用－「顧客価値」を起点としたマネジメントの導入－に取り組んだ。

本テーマに取り組むことになった背景と目的は、ISO9001 の認証をきっかけとして「管理」ができるしっかりした会社になければと一念発起し、「安心・やりがい・誇りの持てる会社を育てる」ための QMS を構築するとのことであった。

JF 活動の一つ目の特徴は、同社が顧客に提供している顧客価値と、その源泉となる組織能力を明確にし、それをインプットとして作成した QMS 計画書等の帳票である。QMS 計画書では、ISO 9001 の 4.1、4.2、6.1、6.2 項を基盤に記載項目が設定されており、組織の状況、事業環境、顧客・利害関係者の要求事項を結び付けて分析できるようになっている。それらの帳票により、説得力のある重点課題を設定できている。

活動の二つ目の特徴は、月次および四半期単位で活動状況を確認し、期中に PDCA を回して修正アクションを取るしくみである。また、年度末にはマネジメントレビューを実施し、残された課題を把握して次年度へ反映している。このことにより、目標達成の再現性は高いといえる。

活動の三つ目の特徴は、技術継承やサステナビリティなどのチャレンジ性のあるテーマに取り組んでいる点である。積極的な顧客志向の取り組みとして、生産体制強化のための太田塾に取り組んでいる。とくに、SDGs への取り組みとして、日本適合性認定協会（JAB）サステナブル研究会の成果を参考に、品質マネジメントに組み込み、両者を一体化させた革新的な取り組みを推進し、全社的な活動へと展開している。「品質及びサステナブルマネジメントマニュアル」の作成により、全社が一丸となり目標達成に向けた活動を展開することを可能としている。その背景には、経営層が最新動向への感度を高め情報収集を怠らず、新たな挑戦を受け入れる意欲や柔軟な姿勢が挙げられる。また、社長と専務が従業員との対話を重視し、双方向の意思疎通によって心理的安全性の高い職場を実現している。

上記活動を通じて得られた成果として、2019 年以降の方針管理活動により、新規顧客・新規製品の獲得を目標に掲げ、大手メーカーとの直取引 1 件を含む、計 8 件の新規顧客獲得に成功した。製品品質の向上に関しては、2022 年から 3 年連続で顧客クレーム 0 を達成し、社内不良率も従来の 1/2 以下に減少した。

一方で、方針管理の仕組み自体について、見直しが十分に出来ていないとはいえず、問題解決アプローチの要素である現状把握、要因解析、対策立案、効果検証、標準化といったステップを計画段階に組み込むことにより、さらなる飛躍が期待できる。

以上により、同社は、日本品質奨励賞 TQM 実践賞の授賞資格を備えていると判断する。